

Klachtenbehandeling

U doet er vast alles aan om uw producten, diensten en faciliteiten zo goed mogelijk af te stemmen op de behoeften van uw gasten en klanten. Hoe goed u het ook allemaal voor elkaar denkt te hebben, toch kan het gebeuren dat men niet altijd even tevreden is. Bijvoorbeeld over een reparatie die al enige tijd op zich laat wachten, of omdat men zich door een van de medewerkers onheus behandeld voelt. Gasten en klanten denken negatief over bedrijven die klachten traag, slecht of soms helemaal niet oplossen. Een ontevreden gast of klant is natuurlijk nooit leuk, maar een klacht is wél een kans om uw service te verbeteren.

Doelgroep

De workshop *Klachtenbehandeling* is geschikt voor alle medewerkers die veelvuldig in aanraking komen met (potentiële) gasten en/of klanten, bijv. campingmedewerkers, receptionisten, baliemedewerkers en winkelpersoneel. Kortom, degenen die de *eerstelijnscontacten* hebben met uw gasten en klanten. De workshop wordt afgestemd op gemiddeld MBO-niveau.

Doel

Wij maken de deelnemers er bewust van dat een signaal van onvrede over het verblijf een belangrijke kans is om van te leren en de normale service te verbeteren. Gebaseerd op de afspraken en reglementen binnen uw bedrijf leren uw medewerkers de vaardigheden om samen met de gast te zoeken naar een passende oplossing.

Aanpak

Vooraf wordt geïnterviewd wat er binnen uw bedrijf gedaan wordt om een klacht vlot en goed af te handelen. Welke procedure of route wordt gevolgd, is iedereen hiervan op de hoogte en houdt men zich hier ook aan? Met behulp van een online vragenlijst over gastgerichtheid maken we vooraf een persoonlijk profiel op van iedere deelnemer. De persoonlijke ontwikkelpunten komen aan de orde tijdens de sessie(s) en worden gekoppeld aan uw resultaten uit de KERN enquête. Er wordt geoefend met de emotionele kanten van een klacht (stoom afblazen) en met de communicatieve vaardigheden (vragen stellen) en het daadwerkelijk zoeken naar een passende oplossing. Door middel van een eenvoudig 5-stappenplan leert men om klachten soepel aan te pakken en op te lossen.

Duur

De training *Klachtenbehandeling* kan - geheel naar behoefte – verspreid worden over één of twee dagdelen. Bij een eendaagse sessie ligt het accent vooral op het oprispen van bestaande kennis en vaardigheden. Bij een meerdaagse sessie wordt eerst meer (zelf)inzicht verworven en aansluitend veel geoefend, waarbij de verbeterpunten van de deelnemer en van het bedrijf centraal staan.

Follow-up

Tijdens de training ontvangt iedere deelnemer een werkboek waarin een persoonlijk actieplan is opgenomen. Daarin werkt de deelnemer aan het einde van elke sessie zijn / haar persoonlijke leerdoelstellingen uit volgens de SMART-methode. De leerdoelstellingen kunnen bestaan uit eigen inzichten en persoonlijke feedback van de overige deelnemers en de trainer(s). Zodoende kan bijv. de directe leidinggevende een gerichte begeleidende rol vervullen op de werkvloer. Desgewenst - en tegen meerkosten - kan het effect van deze training ook worden versterkt d.m.v. enkele persoonlijke coachingsgesprekken door een van onze ervaren coaches.